ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH LẠNG SƠN	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 1184 /QĐ-UBND	*Lạng Sơn, ngày 31 tháng 7 năm 2023*

QUYẾT ĐỊNH

Sửa đổi, bổ sung một số nội dung Đề án đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2022 - 2025 trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn ban hành kèm theo Quyết định số 1431/QĐ-UBND ngày 31/8/2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH LẠNG SƠN

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22/11/2019;

Căn cứ Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030;

Căn cứ Quyết định số 979/QĐ-BNV ngày 18/11/2020 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ phê duyệt Đề án "Hệ thống ứng dụng công nghệ thông tin đánh giá cải cách hành chính và đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030";

Căn cứ Nghị quyết số 60-NQ/TU, ngày 15/12/2021 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về đẩy mạnh cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn giai đoạn 2021 - 2030;

Căn cứ Kế hoạch số 249/KH-UBND ngày 29/12/2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh về cải cách hành chính tỉnh Lạng Sơn giai đoạn 2021 - 2025;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ tại Tờ trình số 324/TTr-SNV ngày 25/7/2023.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Sửa đổi, bổ sung Mục II Phần thứ hai Đề án đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2022 - 2025 trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn ban hành kèm theo Quyết định số 1431/QĐ-UBND ngày 31/8/2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh như sau:

"**II. TIÊU CHÍ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC**

1. Đối với các Sở, ban, ngành

Mức độ hài lòng của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành

chính công:

- Tiếp cận dịch vụ: *hình thức cung cấp thông tin giải quyết thủ tục hành chính*

- Thủ tục hành chính:

+ Công khai thủ tục hành chính

+ Thành phần hồ sơ thủ tục hành chính

+ Mức phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.

+ Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính.

- Mức độ hài lòng của người dân đối với công chức

+ Thái độ giao tiếp của công chức.

+ Nội dung thông tin giao tiếp, hướng dẫn của công chức.

+ Tuân thủ quy định về giải quyết công việc của công chức.

+ Mức độ tận tình của công chức trong quá trình giải quyết công việc.

- Kết quả dịch vụ:

+ Thời gian giải quyết thủ tục hành chính.

+ Kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

+ Tính công bằng trong giải quyết thủ tục hành chính.

- Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị:

+ Hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị.

+ Việc chấp hành quy định tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị.

+ Thông báo kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị.

2. Đối với Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố

1.1. Mức độ hài lòng của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách

- Trách nhiệm giải trình của cơ quan nhà nước:

+ Hình thức cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách.

+ Nội dung cung cấp thông tin về các chính sách.

- Cơ hội tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách:

+ Hình thức xin ý kiến góp ý của người dân đối với chính sách.

+ Hình thức để người dân phản hồi ý kiến về kết quả, tác động của chính sách.

- Chất lượng chính sách:

+ Chính sách phát triển kinh tế;

+ Chính sách khám, chữa bệnh;

+ Chính sách giáo dục phổ thông;

+ Chính sách trật tự, an toàn xã hội;

+ Chính sách giao thông đường bộ;

+ Chính sách điện sinh hoạt;

+ Chính sách nước sinh hoạt;

+ Chính sách an sinh xã hội.

- Kết quả, tác động của chính sách:

+ Tác động của chính sách đến kinh tế gia đình của người dân;

+ Tác động của chính sách đến chất lượng cuộc sống của người dân.

2.2. Mức độ hài lòng của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công

- Tiếp cận dịch vụ

+ Hình thức cung cấp thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

+ Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

+ Trang thiết bị phục vụ người dân.

- Thủ tục hành chính

+ Công khai thủ tục hành chính

+ Thành phần hồ sơ thủ tục hành chính

+ Mức phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.

+ Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính.

- Mức độ hài lòng của người dân đối với công chức

+ Thái độ giao tiếp của công chức.

+ Nội dung thông tin giao tiếp, hướng dẫn của công chức.

+ Tuân thủ quy định về giải quyết công việc của công chức.

+ Mức độ tận tình của công chức trong quá trình giải quyết công việc.

- Kết quả dịch vụ

+ Thời gian giải quyết thủ tục hành chính.

+ Kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

+ Tính công bằng trong giải quyết thủ tục hành chính.

- Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

+ Hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị.

+ Việc chấp hành quy định tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị.

+ Thông báo kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị.

Điều 2. Sửa đổi, bổ sung khoản 1 Mục III Phần thứ hai Đề án đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2022 - 2025 trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn ban hành kèm theo Quyết định số 1431/QĐ-UBND ngày 31/8/2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh như sau:

"1. Đối tượng điều tra xã hội học

1.1. Đối với các sở, ban, ngành

- Đối với Văn phòng UBND tỉnh, Sở Ngoại vụ, Ban Dân tộc, Thanh tra tỉnh: xin ý kiến người đại diện các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố trong phạm vi thời gian điều tra xã hội học.

- Đối với các sở, ban, ngành còn lại: xin ý kiến người dân, đại diện tổ chức trực tiếp giao dịch và nhận kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công của các sở, ban, ngành trong phạm vi thời gian điều tra xã hội học.

1.2. Đối với UBND các huyện, thành phố

Xin ý kiến người dân, đại diện tổ chức trực tiếp giao dịch và nhận kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công của Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã trong phạm vi thời gian điều tra xã hội học."

Điều 3. Sửa đổi, bổ sung khoản 4 Mục III Phần thứ hai Đề án đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2022 - 2025 trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn ban hành kèm theo Quyết định số 1431/QĐ-UBND ngày 31/8/2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh như sau:

"4. Lựa chọn dịch vụ, phạm vi thực hiện

- Đối với **Văn phòng UBND tỉnh, Sở Ngoại vụ, Ban Dân tộc**, **Thanh tra tỉnh:** điều tra, khảo sát 19 sở, ban, ngành và 11 UBND các huyện, thành phố.

- Đối với các sở, ban, ngành còn lại: điều tra, khảo sát 02 lĩnh vực/dịch vụ trở lên.

- Đối với các huyện, thành phố: điều tra, khảo sát 02 lĩnh vực/dịch vụ trở lên tại cấp huyện; 02 lĩnh vực/dịch vụ trở lên tại cấp xã."

Điều 4. Sửa đổi, bổ sung khoản 2 Mục IV Phần thứ hai Đề án đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2022 - 2025 trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn ban hành kèm theo Quyết định số 1431/QĐ-UBND ngày 31/8/2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh như sau:

"2. Từ năm 2023 đến năm 2025

Công bố Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn (Chỉ số SIPAS); đồng thời sử dụng kết quả đo lường hài lòng để xác định Chỉ số cải cách hành chính các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố.

Tổng số phiếu điều tra: 2.300 phiếu, trong đó:

- Cấp sở: 760 phiếu, trong đó:

+ Đối với **Văn phòng UBND tỉnh, Sở Ngoại vụ, Ban Dân tộc, Thanh tra tỉnh**: 30 phiếu/sở x 4 sở = 120 phiếu.

+ Đối với các sở, ban, ngành còn lại: 40 phiếu/sở x 16 sở = 640 phiếu.

- Cấp huyện: 1.540 phiếu, trong đó:

+ UBND cấp huyện: 40 phiếu/huyện x 11 huyện = 440 phiếu.

+ UBND cấp xã: 20 phiếu/xã x 05 xã x 11 huyện = 1.100 phiếu.

Điều 5. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký. Các nội dung khác quy định tại Quyết định số 1431/QĐ-UBND ngày 31/8/2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh Lạng Sơn không thay đổi.

Điều 6. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc Sở Nội vụ, Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố và các cơ quan, đơn vị liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:
- Như Điều 6;
- Thường trực Tỉnh uỷ;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh,
- Hội CCB tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- PCVP UBND tỉnh, các phòng CM, TTTT;
- Lưu: VT, NC (TPT).

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH LẠNG SƠN

Hồ Tiến Thiệu